

# **PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT BITUNG**

**Cindi Nun Sari**

**Femmy M.G. Tulusan**

**Joorie. M. Ruru**

**Abstract :** The study is in the context of preparing the thesis for Tier One graduated in the Faculty of Social and Political Unsrat Manado. This study aims to determine the Community's Participation in the Motor Vehicle Tax Paid on call centers Bitung. This study uses descriptive qualitative research in the form of case studies and studies done on the case book. Studi call centers Bitung, while the literature study conducted by collecting data from the literature relevant to the problems of motor vehicle tax. The results showed that the level of community participation as a taxpayer in the motorcycle vehicle has been classified as PKB pay advanced, services performed by the employee Samsat is very well to the public taxpayer, but for better results again should the holding of direct socialization of the SAMSAT.

**Keywords:** public participation, pay PKB

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan utamanya berasal dari pajak, karena pajak merupakan pendapatan yang besar di dalam suatu negara. Sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dan pos-pos pengeluaran. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Dengan berkembangnya suatu negara, maka semakin banyak masyarakat yang maju dan meningkat dalam taraf hidup. Disamping meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin banyak masyarakat untuk membayar pajak kepada negara dan semakin banyak juga pendapatan yang diperoleh negara dari pembayaran pajak.

Indonesia sebagai sebuah negara, memiliki pendapatan melalui 2 sumber, yang pertama PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan kedua adalah pajak. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) adalah seluruh

penerimaan Pemerintah Pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan (Pasal 1 angka 1 UU NO.20 Tahun 1997. Pengelompokan PNBP ini kemudian ditetapkan PP No.14 Tahun 2014 yang berlaku umum disemua Departemen dan Lembaga Non Departemen, sebagai berikut:

- a. Penerimaan kembali anggaran (siswa anggaran rutin dan sisa anggaran pembangunan);
- b. Penerimaan hasil penjualan barang/kekayaan negara;
- c. Penerimaan hasil penyewaan barang/kekayaan negara;
- d. Penerimaan hasil penyimpanan uang negara (jasa giro);
- e. Penerimaan ganti rugi atas kerugian negara (tuntutan ganti rugi dan tuntutan perbendaharaan);
- f. Penerimaan denda keterlambatan penyelesaian pekerjaan pemerintah; dan
- g. Penerimaan dari hasil penjualan dokumen lelang.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk

keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Sejak disahkannya undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Otonomi Daerah) dan Undang-undang No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, serta diberlakukannya era otonomi daerah secara resmi pada tanggal 1 Januari 2001, maka langkah besar yang sudah lama ditunggu-tunggu oleh daerah akhirnya menjadi suatu kenyataan. Pendapatan Asli Daerah yang antara lain berupa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan memerahtakan kesejahteraan masyarakat, dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Pajak Daerah merupakan suatu sistem perpajakan Indonesia, yang pada dasarnya merupakan beban memberikan beban yang adil, sejalan dengan sistem perpajakan nasional. Pembinaan pajak daerah dilakukan secara terpadu dengan pajak nasional. Pembinaan ini dilakukan secara terus-menerus, terutama mengenai objek dan tarif pajak, sehingga antara pajak pusat dan pajak daerah saling melengkapi, meskipun beberapa jenis pajak daerah dan retribusi daerah sudah ditetapkan dalam undang-undang.

Daerah kabupaten atau Kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis pajak dan retribusi selain yang ditetapkan,

sepanjang memenuhi kriteria yang ditetapkan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Pembiayaan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan senantiasa memerlukan sumber penerimaan yang dapat diandalkan. Kebutuhan ini semakin dirasakan oleh daerah terutama sejak diberlakukannya otonomi daerah di Indonesia, yang mulai tanggal 1 Januari 2001. Dengan adanya otonomi, daerah dipacu untuk dapat berkreasi mencari sumber penerimaan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah, dari berbagai alternative sumber penerimaan yang mungkin dipungut oleh daerah. Undang-undang tentang pemerintahan daerah menetapkan pajak dan retribusi daerah yang menjadi sumber yang berasal dari dalam daerah dan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi keuangan daerah.

Dalam sejarah pemerintahan daerah di Indonesia, sejak Indonesia merdeka sampai saat ini pajak dan retribusi daerah telah menjadi sumber penerimaan yang dapat diandalkan bagi daerah. Sejak tahun 1948 berbagai undang-undang tentang pemerintah daerah menempatkan pajak dan retribusi daerah sebagai sumber penerimaan daerah.

Latar belakang reformasi pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah di Indonesia dewasa ini tidak terlepas dari pemberlakuan undang-undang pajak daerah dan retribusi daerah, yaitu Undang-undang No. 18 tahun 1997 dan Undang-undang nomor 34 tahun 2000. Undang-undang No. 18 tahun 1997 lahir sebagai upaya untuk mengubah sistem perpajakan daerah dan retribusi daerah yang berlangsung di Indonesia yang banyak menimbulkan kendala, baik dalam penetapan maupun pemungutannya. Adanya ketidakjelasan dalam penetapan objek pajak maupun objek retribusi serta kemungkinannya timbulnya pengenaan berganda telah mengakibatkan proses pemungutan pajak dan retribusi daerah tidak sesuai lagi dengan perkembangan kondisi ekonomi dan dinamika masyarakat. Dan revisi terakhir dan Undang-

Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Undang-Undang No. 28 tahun 2009.

Berdasarkan kewenangannya, pajak dapat dibedakan sebagai Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Mengenai Pajak Daerah, peranannya juga sangat penting sebagai sumber Pendapatan Daerah dan sebagai penopang Pembangunan Daerah, karena Pajak Daerah merupakan salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah. Pajak sebagai satu perwujudan kewajiban kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat seperti pajak, retribusi dan lain – lain, harus ditetapkan dengan Undang – Undang. Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang antara lain berupa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menjadi salah satu sumber pembiayaan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan dan memeratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan. Penerimaan sektor pajak merupakan sumber pendapatan dominan dan memberi kontribusi yang cukup signifikan bagi pemerintah dalam membiayai pelaksanaan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan principal-Agent. Berdasarkan kerangka kerja tersebut pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan

pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan (Kiswanto,2007).

Sejak disahkannya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Otonomi Daerah) dan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, serta diberlakukannya era otonomi daerah secara resmi pada tanggal 1 Januari 2001, maka langkah besar yang sudah lama ditunggu-tunggu oleh daerah akhirnya menjadi suatu kenyataan. Pendapatan Asli Daerah yang antara lain berupa Pajak Daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan memeratakan kesejahteraan masyarakat, dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Ada dua fungsi pajak, yaitu: Fungsi budget air yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, dan Fungsi mengatur yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. (Mardiasmo, 2011)

Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas:

1. Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
2. Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

Fungsi pajak tidak terlepas dari tujuan pajak, sementara tujuan pajak tidak terlepas dari tujuan negara. Dengan demikian tujuan pajak harus diselaraskan dengan tujuan negara yang menjadi landasan tujuan pemerintah. Baik tujuan pajak maupun tujuan negara semuanya berakar pada tujuan masyarakat. Tujuan masyarakat inilah yang menjadi

falsafah bangsa dan negara. Oleh karena itu, tujuan dan fungsi pajak tidak mungkin lepas dari tujuan dan fungsi yang mendasarinya. Sehingga pajak yang dipungut dari masyarakat hendaknya dipergunakan untuk keperluan masyarakat itu sendiri.

Sejak beberapa tahun terakhir ini, perpajakan telah menjadi sumber penerimaan negara yang utama. Reformasi perpajakan sudah bergulir dan telah membuahkan hasil nyata. Kontribusi pajak terhadap penerimaan pemerintah dari tahun ke tahun semakin meningkat. Meski demikian intensifikasi dan ekstensifikasi subjek dan objek pajak terus dijalankan, mengingat porsi keseluruhan penerimaan pajak pemerintah masih terbilang rendah bila dibandingkan potensinya. Untuk itu, kesadaran dan kepatuhan semua pihak perlu ditingkatkan mengingat pentingnya pajak dalam kondisi keuangan dan perekonomian negara yang sedang membangun ini. (waluyo,2011).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu kantor SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Menurut Kantor UPTD SAMSAT Kota Bitung, salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memberikan kontribusi besar pada Kota Bitung yaitu dari pajak kendaraan bermotor, dikarenakan banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor, sehingga pendapatan yang diterima dari pajak kendaraan bermotor yang

memberikan kontribusi besar dalam Pendapatan Asli daerah Kota Bitung harus diperhatikan terutama cara untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan PAD melalui sektor pajak dan dapat memberikan kemajuan daerah Kota Bitung baik dari segi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam melaksanakan pembangunan yang direncanakan oleh pemerintah, partisipasi masyarakat merupakan hal yang sangat mempengaruhi keberhasilan proses pembangunan itu sendiri, karena masyarakat yang mengetahui secara objektif kebutuhan mereka.

Soetrisno memberikan dua macam definisi tentang partisipasi rakyat (masyarakat) dalam pembangunan, yaitu yang pertama, partisipasi rakyat dalam pembangunan sebagai dukungan rakyat terhadap rencana / proyek pembangunan yang dirancang dan ditentukan tujuannya oleh perencana, ukuran tinggi rendahnya partisipasi rakyat dalam definisi ini diukur dengan kemauan rakyat untuk ikut bertanggung jawab dalam pembiayaan pembangunan, baik berupa uang maupun tenaga dalam melaksanakan proyek pembangunan pemerintah. Kedua, Partisipasi rakyat merupakan kerjasama yang erat antara perencanaan dan rakyat, dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan, mengembangkan hasil pembangunan yang dicapai. Ukuran tinggi rendahnya partisipasi rakyat tidak hanya diukur dengan kemauan rakyat untuk menanggung biaya pembangunan, tetapi juga dengan ada tidaknya hak rakyat untuk ikut menentukan arah dan tujuan proyek yang akan dibangun diwilayah mereka (Soetrisno, 1995).

Menurut Hetifa Sj Sumatro (2004) bahwa definisi partisipasi adalah keterlibatan sukarela tanpa tekanan dan jauh dari perintah. Makna ini menjelaskan bahwa partisipasi adalah keterlibatan sukarela yang dilakukan oleh seseorang atas dasar keinginan pribadi. Keterlibatan tersebut terjadi dikarenakan

adanya keinginan untuk ikut serta tanpa adanya paksaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Bitung”.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu berupa studi kasus dan studi pustaka. Studi kasus dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Bitung, sedangkan studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data-data dari literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan Pajak Kendaraan Bermotor.

Metode penelitian yang digunakan dalam permasalahan ini yaitu dengan cara mencari, mengumpulkan dan menganalisis data dengan melakukan perbandingan antara teori-teori dengan data objektif yang terjadi pada subjek penelitian sehingga memberikan gambaran lengkap permasalahan penelitian dan cara penyelesaiannya. Dengan cara data dan keterangan yang telah dikumpulkan, diolah dan dianalisis sehingga sampai pada suatu kesimpulan yang relevan.

### **B. Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono (2010) Definisi Operasional adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel dapat diukur dengan berbagai macam konstruk yang diwakilinya, yang dapat berupa angka atau berupa atribut yang menggunakan ukuran atau skala dalam penelitian.

1. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 adalah pemungutan pajak yang dilakukan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang harus dibayar oleh wajib pajak kendaraan

bermotor sesuai dengan tarif pajak yang berlaku.

2. Pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 disebut BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor).
3. Tinggi rendahnya Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat berdampak pada tingkat pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) pada suatu wilayah.

### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kota Bitung Propinsi Sulawesi Utara. Dengan waktu penelitian dimulai pada bulan februari 2016. Dipilihnya tempat ini sebagai lokasi penelitian dikarenakan banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor khususnya pada kota bitung sehingga memadai untuk dilakukannya penelitian mengenai pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **Prosedur Penelitian**

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian pada Kantor Bersama Samsat Bitung :

1. Peneliti mengajukan surat permohonan penelitian untuk menyusun skripsi pada pimpinan Kantor Bersama Samsat Kota Bitung.
2. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data-data pendukung yang akan diperlukan dalam penyusunan skripsi, yaitu berupa gambaran umum objek penelitian, alur proses pemungutan pajak kendaraan bermotor dan biaya balik nama kendaraan bermotor, dan data pemungutan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor).
3. Kesimpulan.  
Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data kemudian diolah berdasarkan

literatur sehingga mendapatkan kesimpulan.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Data adalah kumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan dan menurut Kuncoro (2003), jenis data dibagi menjadi berikut ini:

1. Data kuantitatif, yaitu data yang diukur dalam suatu skala yang numeric (angka).
2. Data kualitatif, yaitu data yang menggambarkan kondisi yang sebenarnya (yang berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik berupa kata - kata dan dapat diangkakan).

Sumber data dalam penelitian ini menjadi dua sumber yaitu sebagai berikut.

##### **1. Data primer**

Menurut Indriantoro dan Supomo (2009), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu melakukan penelitian langsung melalui wawancara dengan pihak yang ditunjuk langsung oleh kantor bersama Samsat Bitung untuk mendapatkan data yang diperlukan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

##### **2. Data Sekunder**

Menurut Idriantoro dan Supomo (2009: 147), data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku, dan peraturan perundang-undangan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik atau cara pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

##### **1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan :

##### **a. Teknik wawancara.**

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dengan catatannya jawab langsung dengan orang yang mempunyai hubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Tanya jawab dilakukan terhadap staf perpajakan perusahaan.

##### **b. Metode observasi**

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dan penyimpulan data dengan cara mengadakan penelitian langsung terhadap objek penelitian.

##### **c. Dokumentasi.**

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen, bukti-bukti atau catatan yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Penelitian ditujukan pada dokumen-dokumen yang berhubungan dengan data yang diperlukan. Pengumpulan data dokumentasi menggunakan alat tulis manual maupun elektronik.

#### **F. Metode Analisis**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah “metode deskriptif”. Menurut Sugiyono (2009) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sehingga peneliti akan menggambarkan Bagaimana Pengelolaan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Pada Kantor Bersama Samsat Kota Bitung.

#### **PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian melalui wawancara diatas, partisipasi masyarakat wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak

dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan.

#### **A. Hubungan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar PKB di SAMSAT Bitung.**

Menurut Ndraha (1990) yang mengatakan ada beberapa unsur penting yang turut mempengaruhi partisipasi masyarakat yakni:

1. Komunikasi yang menumbuhkan pengertian yang efektif dan berhasil.
2. Perubahan sikap tingkah laku yang diakibatkan oleh pengertian yang menumbuhkan kesadaran.
3. Kesadaran yang didasarkan kepada perhitungan dan pertimbangan.
4. Antusiasme yang menimbulkan spontanitas, yaitu kesediaan melakukan sesuatu yang tumbuh dari dalam tubuh sendiri tanpa dipaksa orang lain.
5. Adanya rasa tanggung jawab terhadap kepentingan bersama.

Dari pernyataan ini dapat mendukung hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan yaitu lewat wawancara dengan hasil bahwa dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Bitung, tergantung pada kesadaran masing-masing kita. Kesadaran yang dimaksud disini adalah tidak adanya keberatan atas beban pajak yang ditetapkan, kesediaan dari masyarakat wajib pajak dalam membayar PKB tepat waktu, bersedia menjadi wajib pajak PKB, patuh terhadap peraturan PKB atau pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan, serta adanya perasaan ikut bertanggung jawab untuk melancarkan pembangunan.

#### **B. Hubungan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Partisipasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Bitung.**

Sosialisasi Perpajakan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pentingnya sosialisasi memberikan pengertian kepada masyarakat dalam membayar pajak, dengan adanya

sosialisasi perpajakan, masyarakat menjadi mengerti dan paham mengenai manfaat membayar pajak (Winerungan, 2013).

Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana cara melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak Negara (Herryanto dan Toly, 2013). Dua Pernyataan ini dapat menjadi patokan bagi saya sebagai peneliti untuk mengambil suatu kesimpulan dari hasil penelitian diatas bahwa tinggih rendahnya kesadaran atau partisipasi masyarakat yang merupakan wajib pajak kendaraan di Kantor Bersama Samsat Bitung dipengaruhi oleh minimnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pihak Samsat Bitung.

#### **C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Masyarakat Sebagai Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.**

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu juga, memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009). Hasil penelitian melalui wawancara yang dilakukan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bitung memberikan jawaban bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai Samsat sudah baik namun perlu dikembangkan lagi mengingat semakin bertambahnya wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Bitung.

**PENUTUP**

### A. Saran

Mengacu pada hasil-hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT Bitung sudah baik namun perlu diadakannya sosialisasi secara langsung mengenai perpajakan terlebih khusus mengenai pembayar Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Tingkat kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT bitung sudah tergolong tinggi.
3. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh Kesadaran wajib pajak itu sendiri, Sosialisasi perpajakan dari pegawai Samsat, dan Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat.

### B. Saran

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini maka dipandang perlu untuk memberikan saran diantaranya:

1. Untuk menjawab pertanyaan masyarakat tentang apa pentingnya kita membayar pajak, yang harus dilakukan oleh pegawai samsat adalah dengan cara memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pemahaman yang baik kepada wajib pajak dan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak karena dengan sosialisasi atau imbauan dalam bentuk stiker dan spanduk tidak cukup untuk memberikan penjelasan.
2. Walaupun pelayanan di Kantor Samsat Bitung sudah tergolong baik, namun perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat mendorong kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. SAMSAT harus perlu melakukan terobosan baru mengenai pembayaran pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi masyarakat dapat membayar pajak lewat ATM sehingga dapat mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak dan Pihak samsat dalam melayani masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hetifa Sj. Sumarto, 2004. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, Jakarta: Yayasan Obor
- Heryanto dan Toly, 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan*. Jurnal. Tax & Accounting Review. Vol. No.I.
- Indriantoro dan Supomo, 2009. *Metode Penelitian*, Gramedia, Jakarta.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kiswanto (2007). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Provinsi Jateng Kabupaten Sragen*. Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Ndraha, Taqliziduhu, 1990, *Pembangunan Masyarakat*, ineka Cipta, Jakarta.
- Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *“Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan*. Vol.4.No.2.
- Soetrisno, Lukman, (1995). *Menuju Masyarakat Partisipatif*, Kanisius, Yogyakarta.



Sugiyono, 2009. *Metode deskriptif, Edisi ke dua*, Penerbit Alfabeta, Bandung.  
Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit ALFABETA  
Winerungan, Lidya Oktaviane, 2013  
“*Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP*

*Manado dan KPP Bitung”* Jurnal  
EMBA. Vol I, No.3, 960-970